



You have downloaded a document from
RE-BUŚ
repository of the University of Silesia in Katowice

Title: Znaczenie pracy emocjonalnej w wypowiedziach liderek Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych

Author: Sławomira Kamińska-Berezowska

Citation style: Kamińska-Berezowska Sławomira. (2015). Znaczenie pracy emocjonalnej w wypowiedziach liderek Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych. W: U. Swadźba, B. Pactwa, M. Żak (red.), "Praca - więź - integracja : wyzwania w życiu jednostki i społeczeństwa : monografia poświęcona pamięci prof. zw. dr. hab. Władysława Jachera. T. 1, Praca, przedsiębiorczość, gospodarka oparta na wiedzy" (S. 125-142). Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Sławomira Kamińska-Berezowska
Uniwersytet Śląski

Znaczenie pracy emocjonalnej w wypowiedziach liderek Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych

Wprowadzenie

Działalność związkowa ma charakter procesualny, a zatem osiąganie pozycji przywódczych wynika z logiki funkcjonowania w tym polu aktywności i narasta stopniowo, a nie w drodze precyzyjnie, formalnie zaplanowanej strategii. Proces dorastania do przywództwa bezpośrednio wiąże się z czynnikami sytuacyjnymi, w tym z charakterem zakładu pracy i reprezentowaną branżą. Dotychczas przeprowadzane badania wskazują, że dla zaistnienia tego typu przywództwa konieczny jest pewien zasób indywidualnego kapitału kulturowego i społecznego jednostki (OSTROWSKI, 2009). Słabo poruszonym problemem w dotychczasowych analizach stosunków pracy są jednak trudności pracownicze kobiet i ich aktywność związkowa, a także emocje, które ich dotyczą. W te luki badawcze wpisują się właśnie niniejsze rozważania.

Wybrane aspekty koncepcji Arlie Hochschild i jej kontynuatorów

Kobiety są obecne w życiu społecznym od zawsze, ale na rynek pracy zawodowej weszły później od mężczyzn i na mniej przyjaznych zasadach.

Współcześnie nie sposób już ignorować roli kobiet na rynku pracy zawodowej, na co wyraźnie wskazują rozwijające się w Polsce studia genderowe. Liczba kobiet w różnych typach zawodów ewoluowała i niektóre z nich są współcześnie sfeminizowane, ale fakt ten wiąże się często z niższym ich prestiżem i wynagrodzeniami (TITKOW, 2007). Z tych powodów można przyjąć, że zawody sfeminizowane powinny wiązać się z większym zainteresowaniem związków zawodowych i z silnym zabieganiem o poprawę ich warunków pracy i płacy. Dotychczasowe analizy polskiego ruchu związkowego pokazują jednak, że w organizacjach związkowych skupiających różne kategorie zawodowe także toczy się gra dystynkcji, w ramach której mocniej artykułowane są interesy grup dominujących. Przykładem takiej gry o realizację własnych, partykularnych interesów jest fakt powstawania obok Niezależnego Samorządnego Związku Zawodowego „Solidarność” czy Związku Zawodowego Górników w Polsce związków takich jak: Związek Zawodowy Maszynistów Wyciągowych Kopalń w Polsce czy Związek Zawodowy Kobiet w Polsce (KAMIŃSKA-BEREZOWSKA, 2013). Dodatkowo na problem ten nakłada się typowe dla polskiego ruchu związkowego podejście uniwersalistyczne, które można nazwać „ślepy m na płęć”, czyli powiązanie z deficytami artykułowania specyficznie kobiecych problemów pracowniczych typu molestowanie seksualne czy trudności z powrotem do pracy po trzyletnim urlopie wychowawczym (w obu wypadkach mężczyźni też mogą mieć tego typu problemy, ale procentowo ich ilość jest znikoma).

Z badań socjologicznych wiadomo także, że funkcjonowaniu kobiet w związkach zawodowych nie sprzyja ich tradycyjny trening socjalizacyjny skłaniający do roli podporządkowanej, pasywnej roli typu „grzeczna dziewczynka” (KAMIŃSKA-BEREZOWSKA, 2010; RENZETTI, CURRAN, 2005). Kobiety dążące do akcentowania własnej podmiotowości bywają określane feministkami, a stygmat ten ma negatywne wartościowanie emocjonalne w wielu kręgach społecznych. Funkcjonowanie we wrogim lub przeciwnie — przychylnym emocjonalnie środowisku ma zaś wpływ na możliwości realizacji własnego potencjału jednostki. Wiadomo też, że umiarkowany poziom emocji człowieka pozytywnie wpływa na jego możliwości percepcyjne i poznawcze, ale nadmiar już nie. Wykonywanie każdego typu pracy i działalności związkowej wiąże się zaś z pewnym zaangażowaniem emocjonalnym, choć nie jest ono równoznaczne z terminem „praca emocjonalna”.

W miarę rozwoju cywilizacji człowiek coraz mocniej podporządkowywał sobie środowisko, a gra z naturą przyrodniczą ewoluowała w kierunku zwiększania znaczenia gry z naturą przetworzoną, a następnie gry z ludźmi (BELL, 1998; SZCZEPAŃSKI, KRZYSZTOFEK, 2002). Te wymieniane przez Daniela Bella (1998) czy Alvina Tofflera (2006) stadia czy fale rozwoju wskazują zatem na rosnące znaczenie pracy z ludźmi, ale także na kwestie rozwo-

ju cywilizacji i nowych możliwości, jakie ze sobą niesie. Wśród tych nowych możliwości można współcześnie zauważyć wzrost zainteresowania inteligentnymi maszynami telemarketingowymi czy chatbotami, które, jak pokazują symulacje, mogą pełnić nie tylko pewne role informacyjne (np. zatrudnione w ramach informacji telefonicznej), lecz także wykonywać pewne prace dotyczące emocji. Można powiedzieć, że jest to związane z kwestiami ich zaprojektowania i potraktowania ludzkiego umysłu jako systemu auto-referencyjnego, ale i wiąże się to z realnymi skutkami dla charakteru więzi społecznych. Współcześnie zatem coraz większego znaczenia nabiera zarządzanie sobą, własnymi uczuciami i wpływem przez to na innych, o czym świadczy też zwiększająca się liczba literatury poświęconej tym kwestiom (GOLEMAN, 1999; DRUCKER, 2010).

Sam termin „praca emocjonalna” został wprowadzony do literatury socjologicznej przez Arlie Hochschild (2009) dla określenia wysiłku, jaki stewardesy wykonują pomiędzy pracą fizyczną (np. w postaci pchania wózków czy przenoszenia posiłków dla pasażerów) a pracą umysłową (związaną przykładowo z zapoznawaniem pasażerów z procedurami ewakuacji). Charakteryzując tę pracę, Hochschild pisała, że:

Wymaga ona od jednostki, aby wzbudziła lub stłumiła uczucie w celu utrzymania określonego wyrazu twarzy, który wytwarza odpowiedni stan umysłu u innych osób — tym wypadku poczucie, że przebywa się w przyjemnym i bezpiecznym miejscu i jest się otoczonym opieką. Taki rodzaj pracy wymaga koordynacji umysłu z uczuciami, a czasem wykorzystania tej części własnego ja, którą uznajemy za głęboki i integralny składnik naszej osobowości (HOCHSCHILD, 2009, s. 7).

Praca emocjonalna wiąże się z kwestią aktywowania uczuć rzeczywiście płynących z wnętrza jednostki, przykładowo z ukrywaniem lub przeciwnie — z wydobywaniem z siebie zniechęcenia czy frustracji w celu wprowadzenia klienta w pożądaný stan emocjonalny. W przypadku stewardes wiązało się on z podwyższaniem poczucia wartości u pasażerów, ale w przypadku windykatorów pożądané było wprowadzenie klientów raczej w poczucie winy i strachu przed nieuiszczeniem opłat. W *Zarządzaniu emocjami* autorka zwraca uwagę, że większość zawodów wiąże się z potrzebą radzenia sobie z uczuciami „[...] i w tym sensie wszyscy jesteśmy stewardesami” (ibidem, s. 11). Warto zwrócić uwagę na podstawowe typy uczuć ludzi, co do których badacze powszechnie zgadzają się, że mają charakter uniwersalny, to — szczęście, strach, złość i smutek (TURNER, STETS, 2009). Wśród emocji ludzkich dominują więc te o charakterze negatywnym, bo mają one przede wszystkim ostrzegawcze znaczenie. Współcześnie wśród psychologów i socjologów toczy się dyskusja, jaki zestaw uczuć można uznać za

pierwotny i uniwersalny, a jaki za wtórny (OATLEY, JENKINS, 2005), a także jak uwarunkowany jest charakter ich ekspresji.

Z pewnością symbolicznym wręcz wyrazem wagi pracy emocjonalnej jest zawód aktora, a także dotyczące go kwestie i szkoły głębokiego przeżywania oraz okazywania uczuć w sposób ekspresywny lub minimalistyczny. Do służby w tej grze często zaprzęgnięte jest także ciało aktora, który do pewnych ról powinien przytyć lub schudnąć. Z tym wiąże się też dla aktorów zalecenie nauki ról przez doświadczenie, czyli poczucie, co oznaczają pewne zachowania, niejako na sobie, w „prawdziwym życiu”, po to, by później lepiej oddać je na scenie. Z pewnością problemem jest tu odczuwanie doświadczeń innej płci, a jednak warto zauważyć, że także do zawodu aktora kobiety w pewnych okresach historii drogę miały utrudnioną czy zamkniętą (starożytność). Erving Goffman (2000), analizując grę aktorów społecznych „na scenie życia”, podkreślał potrzebę ich zaangażowania w grę i jej autentyczność, ale A. Hochschild (2009) przedstawiała ją już jako pewien sposób wyrachowania i instrumentalnego stosowania uczuć dla osiągnięcia wcześniej zakładanych celów. Akcentowała więc nieco cyniczne podejście do własnych uczuć jako instrumentu ekspresji i dążeń do celów racjonalnych. W tym znaczeniu wiąże się to ze wskazywanym przez S. Ossowskiego (1967) problemem wartości uznawanych i odczuwanych, a także z tymi, które są deklarowane i faktycznie realizowane.

Można też pracę emocjonalną traktować jako rodzaj wymiany społecznej, która odbywa się w firmach i wplata w ich hierarchiczną strukturę. Szeregowy pracownik jest na pozycji podporządkowanej, która zwiększa się jeszcze w wypadku wysokich stóp bezrobocia w jego najbliższym otoczeniu rynkowym. Dla polepszenia swej sytuacji pracownik może instrumentalizować swoje emocje i wzbudzać w sobie uczucia faktycznego przekonania o prawomocności dominacji przełożonego czy jego szczególnych umiejętnościach, możliwościach. W celu uniknięcia dysonansu emocjonalnego osoby znajdujące się na pozycji podporządkowanej mogą zatem bądź zanegować ją wprost, bądź same przekonać siebie o jej prawomocności przez wykonywanie „głębokiej pracy emocjonalnej” w celu wykrzesania „stosownych” uczuć. Sytuacja taka może mieć miejsce zarówno w relacjach hierarchicznych w zakładzie pracy, jak i w patriarchalnej rodzinie, w której niepracująca zawodowo żona może niejako sama siebie przekonywać o konieczności wykazania się ugodowością czy pokorą w imię dobra dzieci czy trwałości małżeństwa i rodziny. W kontekście zarządzania emocjami w relacjach małżeńskich A. Hochschild (2009) zauważa, że wbrew stereotypowym opiniom kobiety zachowują się nieco bardziej cynicznie w wyborze partnera życiowego i w ramach trwania z nim w małżeństwie. Kobiety też częściej pozorują swoje uczucia, aby wesprzeć emocjonalnie mężów, bo taki przeszły trening socjalizacyjny w dzieciństwie, a dodatkowo był on wsparty

długim historycznie okresem braku możliwości realizacji własnych aspiracji w wielu dziedzinach i niejako przelewaniem tych aspiracji na najbliższych. Taką rolę kobiety jako żony i matki można też odczytać z koncepcji Talcotta Parsonsa (1972), bo w jej ramach kobieta miała rezygnować z realizacji całości własnego potencjału zawodowego w imię bardziej funkcjonalnego podziału obowiązków związanych z wychowywaniem potomstwa. Małżeństwo i rodzina były w tym ujęciu niejako obszarem wymiany usług, gdzie zdecydowanie większe możliwości w zakresie wyboru dróg samorealizacji miał mężczyzna, a zadaniem żony była właśnie rola instrumentalno-emocjonalna, czyli wykonywanie pracy emocjonalnej na rzecz podwyższenia dobrego samopoczucia męża i ojca. Można zatem spojrzeć na schemat ról rodzinnych zaproponowanych przez T. Parsonsa (1972; zob. TURNER, 2008) z perspektywy akcentowania ich nierównych pozycji wyjściowych, które w wypadku wystąpienia konfliktów między małżonkami dawały mężowi zdecydowaną przewagę w możliwościach odwoływania się do siły finansowej, a także symbolicznej.

Kwestie traktowania pacjentów przez lekarzy, pielęgniarki czy położne zostały istotnie podniesione po 1989 roku, kiedy rozpoczęła się akcja o nazwie „Rodzić po ludzku” (KAMIŃSKA-BEREZOWSKA, 2007). W jej ramach postulowano konieczność zmian w szpitalach położniczych i zwrócono uwagę na takie kwestie, jak: brak udzielania rodzącym informacji o stanie ich zdrowia i stanie zdrowia potomstwa, brak środków znieczulających w toku porodu czy przy zszywaniu krocza, brak intymności przy przeprowadzaniu lewatywy i goleniu pacjentek przed porodem, braku dostępu pacjentek do kontaktu z najbliższymi czy rodziną, wyznaczanie jednej obowiązującej pozycji porodu, dogodnej nie tyle dla rodzącej, co dla personelu medycznego, odbieranie matce potomstwa zaraz po jego urodzeniu i pozbawianie możliwości utrzymywania z nim kontaktu nawet wzrokowego, odbieranie rodzącym dostępu do rzeczy osobistych i obowiązkowe przebieganie ich wyłącznie w stroje szpitalne, często podniszczone i ośmieszające. W wyniku nagłośnionej medialnie akcji „Rodzić po ludzku”, stworzenia rankingu szpitali i możliwości ich wyboru przez pacjentki sytuacja ulegała stopniowej poprawie. Warto tu podkreślić rolę mężczyzn jako mężów/partnerów i bliskich osób z otoczenia pacjentek, bo ten ogół uczestniczących w rodzinnym porodzie istotnie przyczyniał się do zmiany traktowania rodzących. Na oddziałach położniczych można było zatem zauważyć odchodzenie od przedmiotowego traktowania pacjentek. Trzeba również podkreślić, że sam stosunek do pacjentów szpitalnych, którzy często są bezradni w podstawowych sprawach własnej samoobsługi, świadczy o poziomie etycznym całości personelu medycznego i samych zarządzających. Wiąże się to z wymiarem dostrzegania stanu pacjentów i ich cierpienia czy bólu, a także reagowania na to. Samo urynkowanie wielu placówek z zakresu ochrony zdrowia

i możliwości komercyjnego wykonywania zawodów medycznych nie muszą bowiem oznaczać zwiększenia odpowiedzialności moralnej czy wyeliminowania relacji zdehumanizowanych. Na całokształt dochodzenia pacjentów do zdrowia w placówkach szpitalnych składa się, jak wiadomo, nie tylko oferowana im opieka medyczna, poziom higieny i zaspokojenia potrzeb fizjologicznych, ale też wsparcie psychiczne, w tym praca emocjonalna. W ten sposób przynajmniej można widzieć funkcjonowanie modelowego szpitala. Na całość pracy emocjonalnej w szpitalach składają się więc nie tylko relacje typu pracownicy – klienci czy pacjenci, ale też relacje między samymi zatrudnionymi w zakładzie, w tym te o charakterze podległości służbowej. Trudno wyobrazić sobie przyjazne traktowanie klientów czy pacjentów bez dobrych relacji pracowniczych w samej firmie. Dodatkowo wiąże się z tym kwestia, na ile praca w tym obszarze jest tylko sposobem zarabiania na życie, a na ile jest ona czy powinna być związana z powołaniem. W tym sensie można zastanawiać się, czy zadaniem personelu medycznego w szpitalach jest „tylko” ochrona zdrowia czy także służba wobec słabszych i cierpiących.

Emocje w analizie pracy pielęgniarek i ich liderów związkowych

Polska literatura przedmiotu dotycząca pracy pielęgniarek jest dość obszerna (np. GRAMLEWICZ, 1999; PIETRZAK, KARKOWSKI, red. 2013), a ostatnio została jeszcze uzupełniona o ciekawe badania jakościowe ich liderów związkowych (KUBISA, 2011). W niniejszych analizach wykorzystuję też badania własne przeprowadzone w 2010 roku w ramach praktyk studenckich, które stanowią dodatkową ilustrację problemu. Moje badania miały jednak charakter jakościowy na niewielkiej próbie, która z założenia nie była reprezentatywna, bo objęła tylko sześć wywiadów pogłębionych. Były to wywiady z działaczkami Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych (OZZPiP) w województwie śląskim, oparte o celowy dobór próby badawczej zrealizowany na podstawie kryterium aktywności związkowej. Ogółem było to więc sześć liderów związkowych, które aktywnie uczestniczyły w obronie praw pracowniczych tych kategorii zawodowych, a także były zaangażowane w akcje związane z tzw. Białym Miasteczkiem. Są to więc tylko badania eksploracyjne, służące pewnemu przybliżeniu analizowanej problematyki.

Dobór próby w samych jakościowych badaniach empirycznych miał charakter celowy i opierał się na kryterium udziału w protestach związko-

wych oraz zaangażowania w działalność organizacyjną. Badania rozpoczęto od wywiadu z liderką OZZPiP na poziomie regionalnym w województwie śląskim, a potem poproszono o wskazanie kolejnych zaangażowanych działaczek, poprzez odwołanie do tzw. kuli śnieżnej (BABBIE, 2003). W ten sposób uzyskano wywiady z pięcioma osobami objętymi zwolnieniem z obowiązku świadczenia pracy zawodowej ze względu na pełnienie pracy związkowej oraz z jedną osobą, która z tego obowiązku nie była zwolniona. Wśród biorących udział w badaniach liderek związkowych zdecydowanie przeważały osoby starsze: trzy były w wieku od 40 do 49 lat i trzy w wieku od 50 do 59 lat. W zakresie stażu pracy jedna osoba pracowała od 16 do 20 lat, jedna — od 21 do 25 lat, a cztery — powyżej 25 lat. Taki stan rzeczy nie dziwi, bo badania wskazują, że większość liderów związkowych charakteryzuje wyższy wiek i dłuższy staż pracy (GARDAWSKI, 2009). Wszystkie osoby biorące udział w badaniach były zamężne i posiadały potomstwo: dwie osoby — jedno dziecko, dwie osoby — dwoje dzieci oraz dwie osoby — troje lub więcej dzieci. W zakresie wykształcenia dwie badane posiadały je na poziomie średnim, a cztery na poziomie wyższym. Zakład pracy każdej z biorących udział w badaniach liderek należał do sektora państwowego i miał postać szpitala. Ze względu na niewielką próbę badawczą niniejsza analiza poświęcona jest też wyłącznie zobrazowaniu pracy pielęgniarek szpitalnych, bo ta była przedmiotem doświadczeń i rozważań badanych.

W świetle przeprowadzonych badań uwaga była skoncentrowana na postrzeganych problemach pracowniczych i związkowych, ale w ich opisie wyraźnie widoczny jest problem emocji, który pozwala też zobaczyć zarządzanie uczuciami w pracy pielęgniarek czy w ich aktywności związkowej. Jako zasadniczy problem pracowniczy badane określiły warunki pracy i płacy, podkreślając przy tym marginalizowanie znaczenia oraz reprezentowania interesów swoich kategorii zawodowych w dwóch reprezentatywnych centralach związkowych (NSZZ „Solidarność” i OPZZ). Kwestia braku wyraźnego artykułowania interesów tych grup zawodowych była też fundamentalną przyczyną powstania OZZPiP w 1991 roku. Biorące udział w badaniach liderki tej organizacji związkowej bardzo mocno akcentowały znaczenie pielęgniarek i wagę kwestii emocjonalnych, które są niejako wpisane w ten zawód. Sugestywnie obrazuje to następująca wypowiedź:

Co wynika z charakteru i ich pracy, i etyki, i tak dalej, to [pielęgniarki — S.K.-B.] są przygotowane na pomoc, na to, że może bardziej tak byłyśmy uczone, przynajmniej pokolenie, z którego ja się wywodzę. Było uczone, że pokora, spokój i przede wszystkim wyjście do tego chorego człowieka kosztem mojej osoby. Młodsze pokolenie ode mnie już jest uczone, że jest pewna bariera, gdzie są prawa innych ludzi,

których nie należy naruszać, a gdzie jest, gdzie są moje prawa i o które też prawo mam występować, ubiegać się i mówić „nie”. (W. 5)

Praca pielęgniarek stanowi więc przede wszystkim tę, której rdzeniem jest koncentracja na relacjach z pacjentami i sprawowanie nad nimi opieki medycznej, pielęgnacyjnej i psychologicznej. Jest to praca, która nabiera szczególnego znaczenia w zależności od kondycji pacjenta i jego zdolności do czynności samoobsługowych. Własne problemy emocjonalne pracujących dotyczące ich życia prywatnego muszą zatem być ukryte, a cała uwaga powinna być poświęcona wsparciu pacjenta. Interakcje szpitalne między pacjentami i pielęgniarkami są częścią codziennego funkcjonowania w tej organizacji, czyli w tym sensie istotnie wpływają na samopoczucie leczonych, co przekłada się też na ich drogę dochodzenia do zdrowia. To podejście potwierdzają też wypowiedzi innych badanych, a także funkcjonująca literatura przedmiotu, w której podkreśla się wpisana w ten zawód pracę z ludźmi i łączenie umiejętności merytorycznych z komunikacyjnymi. W oparciu o analizę budżetu czasu pielęgniarek, przedstawioną przez Barbarę Gramlewicz (1999), można zauważyć wyrównane proporcje czasowe poświęcane na wykonywanie zabiegów medycznych, prac związanych z pomocą pacjentom w różnych czynnościach (które powinny być wykonywane samodzielnie, ale ze względu na chorobę wymagają pomocy) i na opiekę psychologiczną nad nimi. Zdecydowanie mniejszy jest zakres czasu, który zajmują prace: administracyjno-biurowe, porządkowe, uczestnictwo w naradach i odprawach (ibidem). Całość tego bilansu jest też jednak zależna od charakteru oddziału i indywidualnej kondycji chorych. Julia Kubisa (2009) z kolei w opisie tego zawodu podkreśla, że wiąże się on z pewnym przeniesieniem prac wykonywanych przez kobiety w sferze domowej do sfery publicznej. W świetle przeprowadzonych tutaj badań wyraźnie można zauważyć, że znaczącą część czasu pielęgniarek zajmuje praca emocjonalna, która jest czymś więcej niż opieką psychologiczną, bo wiąże się dodatkowo z bardzo uważnym sterowaniem własnymi emocjami. Ten problem nie był dotąd w polskiej literaturze przedmiotu pokazany, choć, jak myślę, zasługuje na podkreślenie.

Emocje pojawiają się też w analizie problemów pracowniczych pielęgniarek. Badane zwracały uwagę, że współcześnie w tym zawodzie wynagrodzenia uległy pewnej poprawie i są uzależnione od charakteru szpitala, jego oddziału czy placówki medycznej, w której pielęgniarki czy położne są zatrudnione. Nadal jednak wskazywały na niski poziom wynagrodzeń. Jak to ujęła jedna z badanych:

Przed wszystkim te niskie zarobki powodują, że w zasadzie w związku małżeńskim, jeżeli druga osoba nie pracuje albo no pracu-

je, no pracuje i zarabia odpowiednio, no to wtedy sytuacja jest taka, że w zasadzie kobiety są zależne. Prawda? Natomiast jeżeli sytuacja jest taka zrównoważona, że, powiedzmy, obie strony jednakowo zarabiają, to i tak w sytuacji choroby, odejścia jednego z partnerów, no to zostaje no, na takiej pensji, która w zasadzie, jak to się potocznie mówi, to jest za dużo, żeby umrzeć, a za mało, żeby żyć. Czyli ta pensja po spłaceniu, po płaceniu wszystkich zobowiązań, czynsz, elektryczność, gaz, coś tam, coś tam, telefon, to pozostawia bardzo niewiele do życia. I im dłużej to trwa, tym sytuacja staje się coraz gorsza. (W. 2)

Wyraźnie została tu zatem poruszona kwestia uzależnienia możliwości zapewnienia własnej rodzinie prokreacyjnej godnego bytu od dochodów i zarobków męża. Biorące udział w badaniach akcentowały jednak, że właśnie w tym zawodzie trwałości małżeństwa nie sprzyja praca zmianowa i przemęczenie związane z obciążeniem zbyt dużą liczbą pacjentów w stosunku do liczby zatrudnionych. Można przypuszczać, że na zmęczenie pielęgniarek wpływa też, związane z tym zawodem, zarządzanie własnymi uczuciami i relacjami z pacjentami, bo może to skutkować zwiększeniem stresu i wyczerpania. O jakości szpitala nie decydują zaś, jak wiadomo, sami lekarze, nawet najlepsi, ale cały zatrudniony personel.

Problem wartościowania pracy i związanego z nim określenia i stosowania odpowiedniej liczby pielęgniarek w stosunku do liczby pacjentów pojawiał się w wypowiedziach często. Wyrazem tego są następujące słowa:

Bo teraz bardzo chciano zredukować etaty. Bardzo ładnie to nazywa dyrekcja, no bo ponoć mamy długi. W związku z tym doszli do wniosku, że będą zwalniać pracowników, ale nazywa się to teraz bardzo ładnie – „uwalnianiem etatów”. [...] Czyli, że na przykład na neurologii jest [...] to doszli do wniosku, że jak czternaście wezmą i jedna zostanie na zmianę na tych dwudziestu pięciu, to się tam nic nie stanie. No, nie wiem, to mówi ktoś, kto nie ma zielonego pojęcia, bo to nie jest fabryka śrubek. Dyrekcja po prostu tylko patrzy na analizy, a analizy nie widzą człowieka, nie widzą nikogo innego, patrzą tylko wtedy, że, że to będą zyski, bo wtedy będzie mniejsze zatrudnienie, tamto, siamto. No ale że ci ludzie będą mieć odleżyny, że będą gnić, że się nic nie będzie działo, a odszkodowania co? (W. 4)

Profesjonalne wartościowanie pracy jest jednym z bardzo ważnych elementów zarządzania i tego faktu badane nie kwestionują, ale poruszają formę i wyniki tego procesu czy trzymanie się ustalonych wymogów. Określanie i przestrzeganie norm oraz liczby zatrudnionych pielęgniarek w stosunku do liczby pacjentów wskazywane jest jako podstawa właściwej

opieki nad pacjentem. Wyraźnie akcentowany jest przez badane problem komercjalizacji działalności szpitali i związane z nim cięcie kosztów, które często przekłada się na próby zmniejszenia obsady pielęgniarek. Mechaniczne podejście do obliczania czasu pracy, jaki pielęgniarka może poświęcić jednemu pacjentowi, stoi w opozycji do wykonywania opieki psychologicznej bezpośrednio związanej z pracą emocjonalną. Problemy wartościowania pracy przez firmy zewnętrzne bez wsluchania się w wypowiedzi samych zainteresowanych czy analizy pielęgniarki oddziałowej są przez badane uznawane za stroniczne. Praktyki te są związane z marginalizowaniem znaczenia tego zawodu, a także z ciągle wyraźną w życiu szpitalnym opozycją między lekarzami jako pracownikami uznawanymi za pierwszorzędnych a resztą personelu. W świetle wypowiedzi badanych to mechaniczne podejście redukuje znaczenie pielęgniarek w ogóle, zwłaszcza zaś ich czas, który mogą poświęcić na kontakty z pacjentami i wykonywanie pracy emocjonalnej.

W analizach pracy pielęgniarek jako pracy emocjonalnej uwagę zwraca też kwestia socjalizacji do wykonywania tego zawodu, która kiedyś łączyła się z liceum medycznym, a współcześnie głównie ze studiami medycznymi. Jedna z badanych określiła to następująco:

Bo ja jestem ze starej szkoły, z liceum medycznego, gdzie mnie uczono przez pięć lat, że pielęgniarka to jak służebnica — tylko dać jej habit i jest od tego, żeby potakiwać i wykonywać, i wykonywać polecenia. Powiem pani, że to, co jest... zawód też ewoluuje, to, co było sześć, siedem lat temu, i to, co jest teraz, też jest różnica. Dlaczego? Dlaczego ja powiedziałam o tej takiej służebnej roli, którą przypisano niejako pielęgniarkom. [...] Nas uczono tam, że czoła nie należy podnosić, myśmy tego, żeby czoło podnieść, nauczyły się same. Bo życie nas tego nauczyło i... I te dziewczyny, które trafiały do zawodu piętnaście, dwadzieścia lat temu, to już nie były potulne, prawie że siostry zakonne, Florki Nightingale... (W. 1)

W ramach analizy socjalizacji do zawodu wypowiedzi badanych podkreślają służebną rolę tej pracy, a także wpisaną w nią potrzebę cierpliwości, empatii i troski o innych. Uwagę zwracają odwoływania do posłannictwa i postaci Florence Nightingale. Czasem jednak pojawia się krytyka tego typu tradycyjnego podejścia ze względu na jego deficyty asertywności, a nadmierne akcentowanie znaczenia pokory i podrzędności wobec pacjentów czy lekarzy. W wypowiedziach wskazywana jest również potrzeba większej autonomiczności czy przynajmniej doceniania znaczenia tego zawodu i jego godności.

Ważną i interesującą kwestią jest też to, na ile aktywność samych liderów związkowych można uznać za pracę emocjonalną, a nie koncentrowanie się tylko na kwestiach komponentów emocjonalnych zwią-

zanych z ich aktywnością. Kontrowersje może budzić też pytanie, czy w ogóle jest to praca, bo działalność związkowa jest traktowana jako ta mająca charakter społeczny. Myślę jednak, że przynajmniej w przypadkach liderów związkowych mających stanowiska funkcyjne, dla których aktywność ta staje się podstawowym środkiem utrzymania, można uznać ją za pracę. Jest to też zgodne z definicyjnym podejściem Henryka Januszka i Jana Sikory (1998), Wiesławy Kozek (2000) czy Władysława Jachera (1979), bo można wskazać, że przy przejściu do pewnego poziomu zaangażowania i związanej z tym profesjonalizacji jest to: czynność świadoma, celowa, społecznie użyteczna i związana z zaspokajaniem potrzeb społecznych, a także zapewniająca określoną pozycję w społeczeństwie. O ile wielu teoretyków (KRÓL, LUDWICZYŃSKI, 2006) odmawia miana pracy zajęciom prostytutek, sutenerów czy dilerów narkotyków, to w wypadku aktywnych działaczy związkowych, pomimo czasem ich bardzo negatywnego wartościowania w mediach, społeczne uznanie zasadniczo istnieje. W tym wypadku trudno jednak o analizę czasu pracy związkowców, bo jak dotąd trudno ją znaleźć w literaturze, ale można powiedzieć, że wśród zadań liderów na stanowiskach funkcyjnych są to działania związane z obroną pracowników, w tym z: udzielaniem porad prawnych, pomocą w rozwiązywaniu problemów pracowników, wysłuchiwaniem żalów członków związku, tworzeniem społecznych inspekcji pracy, reprezentowaniem członków przed sądem, dyrekcją czy ciałami typu komisja trójstronna. Liderzy związkowi zajmują się też społeczną inspekcją pracy, organizowaniem propozycji imprez sprzyjających uczestnictwu pracowników w kulturze i w wypoczynku. Przy nawet pobieżnej analizie widać, że istotę tej pracy stanowią relacje z ludźmi, określane jako równie ważne jak kompetencje merytoryczne. W oparciu o swoje badania Piotr Ostrowski (2009) zauważa, że podstawą aktywności związkowej liderów jest ich kapitał kulturowy i społeczny, przy czym wskazuje prymat tego pierwszego.

W toku przeprowadzonych badań wyraźnie pojawił się problem pracy emocjonalnej jako części tych relacji z ludźmi, co dotyczy zwłaszcza negocjacji. Ilustracją tego problemu są następujące słowa:

Powiedziałam, że to tak nie powinno być, że powinniśmy to mieć w podstawie, i poszliśmy do sądu. I byłam w sądzie, miałam... znaczy, byłam pełnomocnikiem tych wszystkich dziewczyn. Dziewczyny się strasznie bały, to było w ogóle, wiesz, incognito, nie wiadomo było, kto, kto składa te pozwy. I wygrałam prawie czterysta spraw w sądzie. Byłam w pierwszej instancji, potem byłam w drugiej instancji, nikt mnie nie przestraszył, pamiętam rozmowę z dyrektorem, jak były wszystkie dziewczyny. Pamiętam, że stałam i serce, znaczy to było tak w ogóle moje w ogóle, moje pierwsze wystąpienie publiczne i w ogóle taka walka o coś, dla nas. Że serce to mi wyskoczy i że wszyscy to słyszą, i ja taka jedna zastraszone, naprawdę zastraszone wtedy i z dyrekcji

było, chyba jedenaście osób z dyrekcji, więc wyobraź sobie tą całą taką presję, kiedy my zawsze byliśmy bardzo cicho tutaj, w tym szpitalu, wszystkim nam buzie, wiesz, po prostu zamykano, no i tak to się zaczęło. A potem, jak, tak jak to mówiłam na początku, że bardzo mnie boli wszelkiego rodzaju niesprawiedliwość, niesprawiedliwość społeczna i to, jak się krzywdzi takich uczciwych, uczciwych ludzi. (W. 4)

O samej sztuce negocjacji napisano bardzo wiele i jest to temat ciągle aktualny, o czym świadczą opracowania chociażby Grażyny Krzymińskiej (2011) czy Stanisławy Borkowskiej (1997). W literaturze zaleca się też prowadzenie negocjacji opartych na zasadach, tak jak to wskazywali Roger Fisher, William Ury i Bruce Patton (2007), a jednak rzeczywistość i teoretyczne zalecenia to dwie różne sprawy. Emocje w negocjacjach należy zatem, po pierwsze, opanować, po drugie, nie powinno się ich wykorzystywać instrumentalnie dla wygrania sprawy za każdą cenę. To, co można z pewnością powiedzieć o faktycznym przebiegu negocjacji, to że emocje są w nich obecne niezależnie od tego, czy są chciane czy nie. Na taki stan rzeczy wskazują też wypowiedzi badanych. Dla liderów związkowych, które wzięły udział w badaniach, emocje wiązały się zarówno z samą artikulacją problemów pracowniczych, jak i z dążeniem do ich rozwiązania przez udział w negocjacjach czy protestach. Łączyły się też z troską o zdrowie pacjentów i kondycję finansową szpitala. Wyraźnie pojawił się zatem problem przezwycięzania uczuć niepożądanych w określonych sytuacjach związanych z pracą związkową. Badane szczególnie zwracały uwagę na potrzebę przełamywania strachu oraz przejawiania dostatecznej odwagi i konsekwencji w zakresie artikulowania problemów pracowniczych pielęgniarzek przed różnymi typami publiczności. Jest to też kwestia reprezentowania pracowników zarówno przed dyrekcją zakładów, jak i przed organami sądowymi różnych instancji. Dodatkowo panowanie nad uczuciami wiązało się, zdaniem badanych, z umiejętnością wystąpień publicznych przed nieprzychylną publicznością, w tym także w mediach.

Bardzo wyraźnie widoczne są też w wypowiedziach badanych emocjonalne koszty tej aktywności, w tym: samotność, stres, poczucie bycia dyskryminowanym czy zastraszonym. W zakresie uczuć towarzyszących pracy związkowej mocno wybijał się problem odwagi i stawiania czoła zastraszaniu czy niechęci ze strony pracodawców. Kwestie te ilustrują następujące wypowiedzi:

Strach ludzki powoduje, że one za wszelką cenę, żeby nie być zwolnione następne, zrobią wszystko, nawet podpiszą się pod takimi pismami tym bardziej, że tam jest dużo nacisku od ich bezpośrednich kierowników, które zresztą też boją się o swoje stanowiska kierownicze, bo ktoś inny je mobbinguje. [...] Wie Pani, zauważyłam, jak prowadzo-

ne są strajki między na przykład związkami górników a pielęgniarek. W grupie górników to jest: robimy referendum, jak referendum wychodzi na „tak”, to robimy strajk. Później jest tak, że „nic nas to nie obchodzi”, nie chciałabym tu ubliżyć górnikom, ale tak jest — „nic nas to nie obchodzi, trzeba to i to wynegocjować od dyrektora”. Natomiast wśród pielęgniarek, nawet jak dojdzie do tej sytuacji, że „robimy strajk”, to później zaczyna się takie kobiecie: „no a jak zamkną nam zakład pracy, to wszyscy inni zostaną bez pracy”; nie chcą być źle postrzegane, a widzą tą negatywną postawę innych pracowników, że „dlaczego wy, pielęgniarki?”. (W. 6)

Zgodnie z przeprowadzonymi wywiadami, aby zostać liderką związkową, trzeba się zatem wykazać zdolnością do empatii i odwagą cywilną, bo osoby nieśmiałe, pozbawione asertywności nie stają się przywódczyniami związkowymi. Dyskryminacja ze względu na przynależność związkową dotyczy zaś nie tylko szeregowych członków związku, ale też liderów, których druga strona często próbuje albo zastraszyć, albo przekupić i stworzyć tzw. żółte związki zawodowe. W tym kontekście pojawił się problem nie tylko kompetencji emocjonalnych, ale też etycznych, bo badania wskazywały, że bycie liderem czy liderką związkową wymaga wysokiej kondycji moralnej czy pewnej nieskazitelności, by nie dać się zwieść pokusom ani zastraszaniu ze strony pracodawców. Dodatkowo mówiono również o ciągłej potrzebie trafnych analiz bieżącej sytuacji i umiejętności wyważenia między skrajnymi żądaniami różnych uczestników sporu. Nieetyczne praktyki pracodawców i dyskryminacja ze względu na przynależność związkową pojawiły się w moich badaniach, ale też w innych analizach badawczych (OSTROWSKI, 2009; KAMIŃSKA-BEREZOWSKA, 2010). Stereotypowo w mediach nieetyczne zachowania często były przypisywane związkowcom (KOZEK, 2003), choć ostatnio mogło się to zmienić. W każdym razie w niniejszych badaniach pojawił się problem „cichych lojalek”, które, choć niezgodne z prawem, były wskazywane jako stosowane w praktyce.

Chcę zwrócić uwagę na problem pewnej samotności liderów pomimo ciągłego przebywania wśród ludzi i problem płacenia tzw. frycowego. Wyrazem tego jest następująca wypowiedź:

[...] no niestety taka jest prawda, zapłaciłam frycove za działalność związkową. Ja przez pół roku byłam bez pracy. W momencie, kiedy rozwiązano ze mną umowę, nie złożyłam akcesu, bo wiedziałam, że nie zostanę przyjęta, mimo kwalifikacji, które posiadam. Wszystko było fajnie, dopóki nie złożyłam papierów i nie doczytali się, kto to jest pani [...], ponieważ ja nigdy nie działałam tak, że działałabym z ukrycia, ja zawsze działałam z otwartą przyłbicą, ja zawsze się przedstawiałam, działałam i [...] i w [...], na forum miasta Katowice i na

forum urzędu marszałkowskiego, bo szpitale marszałkowskie również mieliśmy w międzyszakładowce. Na forum zarządu krajowego... Brałam czynny udział we wszystkich protestach, które były, i organizowanych tu i tam, więc ja po prostu zapłaciłam to frycowe i było mi bardzo ciężko znaleźć pracę. I gdyby, gdyby nie koleżanki ze związku, bo tu nie ukrywam, to ja bym tej pracy, którą mam, no myślę, że nie miała. (W. 1)

Walka o rozwiązanie problemów innych skutkuje często albo próbami przeciągnięcia lidera na stronę dyrekcji, także przez jakiś rodzaj przepukstwa, albo próbami jego wyeliminowania. Dobrze jest, gdy środowisko związkowe stanie w obronie liderów, jeśli stają się „wrogiem numer jeden” zarządzających, ale nie zawsze tak bywa. W każdym razie liderki związkowe wyraźnie odczuwały oddziaływanie zasady „dziel i rządź” poprzez dość często pojawiające się próby skłócenia związkowców przez zarządzających. Czasem też logika zmian i upływ czasu powodowały, że wywalczone podwyżki czy poprawa warunków pracy lub zatrudnienia bładły w oczach szeregowych związkowców i poziom aprobaty dla stojących na czele organizacji związkowej zmniejszał się. W każdym razie na taki stan rzeczy wskazują refleksje biorących udział w badaniach liderów, które podkreślają przejściowość nastrojów członków swoich organizacji, a także dość krótkie chwile zadowolenia i długie okresy frustracji. Wskazuje to też na pewną potrzebę przyjmowania tych frustracji, niepowodzeń pracowniczych i zamieniania ich w walkę o poprawę warunków pracy i płacy, a całość tych działań wiąże się ze zmęczeniem i stresem.

Bardzo ciekawe są też refleksje badanych dotyczące emocji towarzyszących udziałowi w proteście w Białym Miasteczku. Warta zacytowania wydaje się tu zwłaszcza następująca wypowiedź:

A to, że powstało Białe Miasteczko, że taki czas to był, wie pani co, tak z perspektywy czasu to mówię, że tak jak mówię, że tak naprawdę to myśmy się chyba dopiero drugiego dnia zorientowały tak naprawdę, co się wydarzyło. Bo ten pierwszy dzień to była manifestacja, noc była nieprzespana. Potem nas usuwali spod tego ministerstwa, spod tego urzędu Rady, spod kancelarii no na Ujazdowskiej, potem nas zbili na małej powierzchni i powiem szczerze, że tak dopiero koło południa zdaliśmy sobie sprawę z tego, co się dzieje, ale nie do końca. Bo to, żeśmy tam zostały, to był zryw, tą następną noc, to to było takie, nie, że my jako zarząd stwierdziłyśmy, że zostajemy, tylko to były decyzje indywidualne osób, które tam były. [...] Także... to Białe Miasteczko siedzi w nas i pewno... pewno długo jeszcze siedzieć będzie, bo to są takie doświadczenia, powiem pani, że myśmy tam doświadczyli tak wielu emocji. Tak różnych emocji. Tak skrajnych emocji od prawie że

uwielbienia do opluwania, bo, bo i tak było. Jedni przychodzili i to przychodzili warszawiacy — warszawiacy, przychodziły stare warszawianki, uczestniczki powstania warszawskiego, przychodziły i mówiły: „słuchajcie, dziewczyny, dobrze robicie, trzymajcie się, nie dajcie się, nie można się dać zgnębić. Nie można się, nie można sobie pozwolić, żeby być pod pantoflem” i tak dalej, i tak dalej, a potem przychodziły ich rówieśniczki i nas opluwały, bo, bo my robimy krzywdę Kaczyńskiemu, radiu Maryja i tak dalej. Po czym te same, które nas opluwały, jak były białe weekendy, bo organizowałyśmy dwa na swój koszt, to prawie że się biły w kolejce do usg. I były tam pierwsze i czekały od piątej rano, żeby sobie miejsce zająć, a dzień wcześniej szły te same i pluły na nas, więc te emocje były skrajne, od, od takiego uwielbienia do prawie że do, do nienawiści, do rękoczynów. Dużo trzeba było mieć takiego, takiego, takiej spolegliwości w sobie do tych osób, które nas atakowały, bo nie mogłyśmy sobie pozwolić na ripostę, nie mogłyśmy sobie pozwolić na odgryzienie się. Trzeba było może jak gdyby nie z pełną pokorą, ale w sposób taki kulturalny i cywilizowany odpowiadać na takie zaczepki bądź nie odpowiadać w ogóle. (W. 1)

Powyższy opis bardzo wyraźnie pokazuje wagę emocji w podejmowaniu decyzji o samym rozpoczęciu protestu w Warszawie, jak i później, w jego kontynuowaniu. Zilustrowany jest tu cały wachlarz emocji związany ze środowiskiem, w jakim przebiegał protest. Z jednej strony zdecydowanie go ono wspierało, ale pewne segmenty otoczenia były przeciwnie strajkującym, a zatem można było się spotkać zarówno z aprobatą i wsparciem, jak też z wrogością i niechęcią. Badane wskazują też jasno na kwestie zarządzania własnymi emocjami w sensie odpowiedniej reakcji na bodźce otoczenia, czyli przede wszystkim tego, by nie dać się sprowokować osobom wrogim wobec siebie czy wobec pielęgniarek i położnych w ogóle. Było to też zetknięcie się strajkujących z policją i z przedstawicielkami środowiska feministycznego (np. z Kazimierą Szczuką), które z kolei wyrażały wsparcie i pomoc np. w redagowaniu wewnętrznych biuletynów informacyjnych, jakie w toku tego protestu się pojawiały. Ciekawe było tutaj łamanie stereotypów przykładowo policji jako zdecydowanego wroga protestujących czy feministek jako zasługujących na potępienie „wrogów trwałości polskiej rodziny”. Przeżycia związane z tym protestem budziły też wśród badanych bardzo emocjonalne wspomnienia. Podkreślano, że jednym z efektów Białego Miasteczka stało się podniesienie prestiżu pielęgniarek, skoncentrowanie społecznej uwagi na ich sile, zwartości i umiejętności integracji. Korzyści były więc związane nie tylko z rozwiązywaniem problemów materialnych, lecz także godnościowych, uznawanych za bardzo istotne.

Uwagi końcowe

Badacze dość często poruszają w analizach kwestie wartości i podkreślają, że są one decydujące o postawach i działaniach, ale mniej uwagi poświęcają problemom dotyczącym emocji, chociaż w istocie to właśnie emocje stanowią siłę napędową ludzkiej aktywności, to w nich wyraża się ludzka wolna wola i z nimi bezpośrednio związana jest sprawczość działania. To emocje stanowią, jak dotąd, o ważnej różnicy między ludzkim działaniem a funkcjonowaniem najbardziej nawet wyrafinowanych maszyn, a jednak ich znaczenie w socjologicznych rozważaniach jest często marginalizowane, a przyjmowana jest koncepcja człowieka czysto racjonalnego, czyli abstrahuje się od emocjonalnych zawiłości faktycznych ludzkich działań. Czasem podejście to łączy się również z przypisywaniem emocjonalności kobietom i racjonalności mężczyznom. Zasadniczo też unika się omawiania uczuć w stosunkach pracy. Myślę jednak, że ten dominujący nurt analiz warto uzupełnić o podejście celowo koncentrujące się na człowieku jako istocie z założenia emocjonalnej, bo na rzeczywistym rynku pracy i w związkach zawodowych funkcjonują nie całkowicie racjonalne jednostki, ale pełni uczuć ludzie.

Bibliografia

- BABBIE E., 2003: *Badania społeczne w praktyce*. Przeł. W. BETKIEWICZ i in. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- BELL D., 1998: *Kulturowe sprzeczności kapitalizmu*. Przeł. S. AMSTERDAMSKI. Wyd. 2. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- BORKOWSKA S., 1997: *Negocjacje zbiorowe*. Warszawa. Polskie Wyd. Ekonomiczne.
- DRUCKER P.F., 2010: *Zarządzanie XXI wieku —wyzwania*. Przeł. A. i L. ŚLIWA. Warszawa. New Media.
- FISHER R., URY W., PATTON B., 2007: *Dochodząc do tak: negocjowanie bez poddawania się*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Wyd. 2. Warszawa. Polskie Wyd. Ekonomiczne.
- GARDAWSKI J. (red.), 2009: *Polacy pracujący a kryzys fordyzmu*. Warszawa. Wyd. Naukowe Scholar.
- GOFFMAN E., 2000: *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Przeł. H. DATNER-ŚPIEWAK, P. ŚPIEWAK. Warszawa. Wyd. KR.
- GOLEMAN D., 1999: *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. Przeł. A. JANKOWSKI. Poznań. Media Rodzina.
- GRAMLEWICZ B., 1999: *Socjologiczno-pedagogiczne aspekty wykonywania zawodu pielęgniarki*. Katowice. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego.
- HOCHSCHILD A., 2009: *Zarządzanie emocjami. Komercjalizacja ludzkich uczuć*. Przeł. J. KONIECZNY. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.

- JACHER W. (red.), 1979: *Człowiek i praca. Alfabet wiedzy o pracy ludzkiej*. Opole. Wyd. Instytutu Śląskiego.
- JANUSZEK H., SIKORA J., 1998: *Socjologia pracy*. Wyd. II rozszerzone. Poznań. Wyd. Akademii Ekonomicznej.
- KAMIŃSKA-BEREZOWSKA S., 2007: *Szpital jako organizacja ucząca się. Studium przypadku*. W: *Zarządzanie organizacjami. Organizacja jako proces*. Red. K.T. KONECKI, P. CHOMCZYŃSKI. Łódź: Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego.
- KAMIŃSKA-BEREZOWSKA S., 2010: *Zakładanie organizacji związkowej jako forma aktywizacji kapitału społecznego. Studium przypadku*. W: *Aktywizacja kapitału ludzkiego — dylematy teorii a praktyka małych i średnich miast*. Red. A. BARTOSZEK, K. CZEKAJ. Katowice. Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa im. W. Korfańskiego.
- KOZEK W., 2000: *Praca*. W: *Encyklopedia socjologii*. T. 3. Warszawa. Oficyna Naukowa.
- KOZEK W., 2003: *Destruktorzy. Tendencyjny obraz związków zawodowych w tygodnikach politycznych w Polsce*. W: *Instytucjonalizacja pracy w Polsce*. Red. W. KOZEK. Warszawa. Wyd. Naukowe Scholar.
- KRÓL H., LUDWICZYŃSKI A. (red.), 2006: *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji*. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- KRZYMIŃEWSKA G., 2011: *Techniki negocjacji*. Wyd. 3 zm. Poznań. Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego.
- KUBISA J., 2009: *Reforma zdrowia i protesty pielęgniarek i położnych*. W: *Gender i ekonomia opieki*. Red. E. CHARKIEWICZ, A. ZACHOROWSKA-MAZURKIEWICZ. Warszawa. Drukarnia Naukowo-Techniczna.
- KUBISA J., 2011: *Związki zawodowe pielęgniarek i położnych: w obronie jakości usług zdrowotnych*. W: *Gra o jutro usług publicznych w Polsce*. Red. nauk. W. KOZEK. Warszawa. Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego.
- OATLEY K., JENKINS M.J., 2005: *Zrozumieć emocje*. Przeł. J. RADZICKI, J. SUHECKI. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- OSSOWSKI S., 1967: *Dzieła*. T. III. *Z zagadnień psychologii społecznej*. Warszawa. Państwowe Wyd. Naukowe PWN.
- OSTROWSKI P., 2009: *Powstawanie związków zawodowych w sektorze prywatnym w Polsce*. Warszawa. Wyd. C.H. Beck.
- PARSONS T., 1972: *Szkice z teorii socjologicznej*. Przeł. A. BENTKOWSKA. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- PIETRZAK B., KARKOWSKI T. (red.), 2013: *Zarządzanie personelem pielęgniarskim w podmiotach leczniczych. Zagadnienia wybrane*. Warszawa. Wolters Kluwer Polska.
- RENZETTI M.C., CURRAN J.D., 2005: *Kobiety, mężczyźni i społeczeństwo*. Przeł. A. GROMKOWSKA-MEŁOSIK. Red. nauk. Z. MEŁOSIK. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- SZCZEPAŃSKI M.S., KRZYSZTOFEK K., 2002: *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*. Katowice. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego.
- TITKOW A., 2007: *Tożsamość polskich kobiet. Ciągłość, zmiana, konteksty*. Warszawa. Wyd. IFiS PAN.
- TOFFLER A., 2006: *Trzecia fala*. Przeł. E. WOYDYŁO, M. KŁOBUKOWSKI. Wyd. II polskie. Poznań. Wyd. KURPISZ.
- TURNER H.J., 2008: *Struktura teorii socjologicznej*. Przeł. G. WORONIECKA i in. Red. nauk. A. MANTERYS, G. WORONIECKA. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.
- TURNER H.J., STETS E.J., 2009: *Socjologia emocji*. Przeł. M. BUCHOLC. Warszawa. Wyd. Naukowe PWN.

Sławomira Kamińska-Berezowska

The significance of emotional work in statements of the All-Polish Union of Nurses and Midwives

Summary

Human labour can be analysed in terms of fulfilling human material needs or an activity aiming at social integration and communication. Social significance of work is closely related to its ethical aspect expressed among others through compliance with workers' rights protected by trade unions. The purpose of the presented analyses is to present the perception of employees' and trade union problems by the female leaders of the All-Polish Union of Nurses and Midwives. The discussed considerations are based on qualitative research and focus on the problems of emotions related to trade union activity, negotiating and solving employees' problems. Due to in-depth interviews conducted with the female trade union leaders in this sector it was possible to identify indicate ways of dealing with the encountered employees' problems and indicate characteristic emotions accompanying negotiations. Thus they illustrate the significance of maintaining control, 'putting on a brave face' and treating the trade union activity as the emotional work. All the analyses contribute to the discussion of issues connected with labour relations and interpersonal workplace relationships.

Key words: emotional work, nurses, female trade union leaders, trade unions, employees' problems, trade union activity